KF 1600
C6 O3

QUÉBEC

Office de la Protection du Consommateur

MINISTÈRE DES INSTITUTIONS FINANCIÈRES, COMPAGNIES ET COOPÉRATIVES

RECEIVED

1er RAPPORT ANNUEL

au 31 décembre 1972

LEGISLATIVE LIBRARY OF ONTARIO

Il me fait grandement plaisir de vous présenter ce premier rapport officiel de l'Office de la Protection du Consommateur.

Celui-ci me semble particulièrement significatif des efforts qui ont été entrepris par le gouvernement afin de procurer aux consommateurs du Québec une protection efficace. Je voudrais féliciter et remercier les employés de l'Office de la Protection du Consommateur qui, par leur travail constant, ont permis de dégager un résultat aussi impressionnant. Je m'en voudrais de ne pas mentionner la collaboration et l'appui de tous les instants fournis par les autres services du ministère des Institutions financières, Compagnies et Coopératives.

De fait, en plus de ce soutien, plusieurs des services du ministère ont ajouté à leur dimension propre un rôle de protection du public: à titre d'exemple, le Service des assurances a eu à s'occuper, en 1972, de quelque 7,000 plaintes à Montréal; la Commission des valeurs mobilières et le Service du courtage immobilier ont vu aussi leur activité s'accroître par la réception de plusieurs centaines de plaintes au cours de la dernière année.

J'aimerais remercier à nouveau les représentants de tous les média d'information qui nous ont si bien appuyés lors des diverses conférences et causeries (quelque 104 par le personnel de l'Office) et des multiples campagnes d'information accomplies en dépit d'un budget restreint.

S'il est encore trop tôt pour parler d'une nouvelle conscience du consommateur, je crois que les efforts conjugués du gouvernement, de l'Office et du Conseil de la Protection du Consommateur, des média et des différentes associations de consommateurs, permettront l'émergence, au sein de toute la population du Québec, d'un sens des responsabilités individuelles et collectives correspondant aux nouvelles tendances sociétales.

Ce sens des responsabilités m'apparaît fondamental: si nous pouvons constater son éveil, grâce au travail des organismes mentionnés, il nous reste encore un travail immense à accomplir. Par l'ouverture prochaine de cinq (5) bureaux régionaux, nous espérons franchir une autre étape dans la poursuite de ce but.

D'autre part, une des composantes majeures du travail de l'Office consiste à répondre aux plaintes des consommateurs: les bureaux de Montréal en reçoivent plus de 400 par jour et ceux de Québec, plus de 200 quotidiennement. Il me semble important que ce travail, d'une importance extrême, soit doublé d'une dimension préventive.

La mise sur pied du Conseil de la Protection du Consommateur est un pas immense en cette direction: je voudrais aussi citer l'adoption du règlement de la publicité destinée aux enfants, qui, par son avant-gardisme et le précédent créé en Amérique du Nord, s'inscrit entièrement dans cette optique.

En outre, la lutte entreprise par l'Office de la Protection du Consommateur pour éliminer les systèmes de vente pyramidale, sous toutes leurs formes, est un autre exemple de cette nécessité de prévention. Celle-ci n'est vraiment possible, finalement, qu'à une seule condition: que le consommateur prenne ses responsabilités et qu'il nous aide ainsi à mieux le protéger.

Pour bien prouver ceci, j'aimerais souligner deux cas qui se sont présentés: un homme politique et un professeur ont acheté un plan d'Inspiration & Succès pour la somme de $1,500.00, et ce, malgré toute la publicité et les avertissements nombreux que nous avions faits. Nous devons donc faire porter notre message au plan de la prise de responsabilité individuelle car il nous sera impossible de régimenter, même partiellement, le comportement journalier du consommateur.

William Tetley

WILLIAM TETLEY
Ministre des Institutions financières,
Compagnies et Coopératives

Québec, le 8 mars 1973

TABLE DES MATIERES

			Page
Chapitre	I	Historique	
Chapitre	II	Fonctions de l'Office	
		1) Traitement des plaintes	6
		2) Emission des permis	12
		3) Information et publicité	17
		4) Les ventes pyramidales	40
Chapitre	III	L'administration	
		1) Personnel	47
		2) Budget	48
Chapitre	IV	1) Conseil de la Protection du Consommateur	52
		2) Comité de la publicité destinée aux enfants	55
Chapitre	V	Echanges intergouvernementaux	61
		Participation aux conférences	62
Chapitre	VI	Conclusions	65

0-0-0-0-0-0-0-0-0-0-0

CHAPITRE I

HISTORIQUE

Après une gestation de quelques années, le premier Bill 45 a été déposé devant l'Assemblée nationale du Québec au cours de novembre '70.

Ce projet de loi, visant la protection du consommateur, a été l'objet de plusieurs controverses de la part d'associations de consommateurs et d'associations de marchands et, à la demande générale, en accord avec la majorité des membres de l'Assemblée nationale, il fut référé pour plus ample étude devant la Commission parlementaire du ministère des Institutions financières, Compagnies et Coopératives.

Cette Commission s'est réunie durant les mois de décembre 1970, janvier et février 1971. Plus de 60 groupes et associations ont présenté près de 45 mémoires devant la Commission.

Tous ces mémoires ont été groupés et étudiés à fond; (voir annexe "A") certaines recommandations ont été retenues et d'autres rejetées pour des raisons qui ont été précisées dans chacun des cas. Un nouveau projet de loi, portant le même numéro 45, a été présenté devant le Comité de législation qui l'a étudié à fond, pour ensuite être déposé par le ministre des Institutions financières, Compagnies et Coopératives devant l'Assemblée nationale au cours de juin 1971, pour étude puis sanction le 14 juillet 1971.

La promulgation de la Loi de la protection du consommateur a été effectuée par étapes à compter du 21 juillet 1971.

En date du 30 septembre 1972, toutes les sections de la Loi, de même que le règlement général, étaient en vigueur, à l'exception de l'article 124 qui n'entrera en vigueur qu'au 1er janvier 1973. Cet article précise que les sociétés coopératives agricoles, les associations coopératives, les caisses d'épargne et de crédit ainsi que les syndicats coopératifs sont assujettis à la Loi de la protection du consommateur.

ANNEXE "A"

Liste des mémoires adressés à la Commission parlementaire des Institutions financières, Compagnies et Coopératives, concernant le projet de loi de la protection du consommateur (Bill 45).

La Chambre de commerce de la province de Québec

L'Office de révision du code civil

L'Association provinciale des marchands d'automobiles du Québec

Front commun, groupant la Confédération des syndicats nationaux, la Fédération des A.C.E.F. du Québec, la Fédération des travailleurs du Québec, le Conseil de Bien-Etre du Québec, l'Institut de protection et d'Information du Consommateur, le Mouvement pour l'abolition de la publicité destinée aux enfants, la Corporation des enseignants du Québec, la Fédération des services sociaux à la famille et la Société Nationale des Québécois de Chicoutimi

Le Conseil du Patronat du Québec

L'Association des manufacturiers canadiens

Le Conseil de la coopération du Québec

The Montreal Board of Trade

Familex Ltée et W.T. Raleigh Co. Ltd.

Le Centre de psychologie et de pédagogie

I.A.C. Ltée

Barreau du Québec

Imperial Oil Ltd.

Automobile Protection Association

Canadian Consumer Loan Association

Gulf Oil Canada Ltd.

Québec Propane Inc.

Le Conseil canadien du commerce de détail

Parti Québécois

Grolier Limitée

Shell Canada Limited

Association des directeurs de crédit du Québec

Bureau d'Assurance du Canada

Association des Courtiers d'Assurances du Québec

M. François-Albert Angers - Société St-Jean Baptiste de Montréal

L'Association Professionnelle des voyageurs de commerce du Canada Inc.

L'Association Provinciale des Constructeurs d'habitations du Québec Inc.

Agences de recouvrement

Les Editions Françaises Inc.

Sun Oil Company Limited

L'Association de Vente à Domicile

L'Association des Consommateurs du Canada (Québec)

Avon Products of Canada Ltd.

La Banque Royale du Canada

La Compagnie Saladmaster Ventes & Service Inc.

La Fédération des Sociétés de Financement

Better Business Bureau de Montréal Inc.

L'Association féminine d'éducation et d'action sociale

Family Service Association of Montreal

Texaco Canada Limited

La Chambre de Commerce du District de Montréal

Agences de Collection financières Ltée (agences de recouvrement)

Union des employés de Commerce F.T.Q.

Bureau de normalisation

Mr. Trebilcock - Professeur of Law - McGill University

MM. Lazare, Motola & Osborne

Fédération des consommatrices du Québec Inc.

CHAPITRE II

FONCTIONS DE L'OFFICE

1) Traitement des plaintes
2) Emission des permis
3) Information et publicité
4) Les ventes pyramidales

1) TRAITEMENT DES PLAINTES

Depuis l'ouverture des bureaux de l'Office jusqu'au 31 décembre 1972, 6,016 dossiers de plaintes de consommateurs ont été ouverts. Il est à noter qu'un dossier n'est ouvert que sur réception d'une plainte écrite d'un consommateur.

Plaintes depuis l'ouverture jusqu'au 31 décembre 1972	
Montréal	3,072
Québec	2,944
TOTAL:	6,016

Plaintes du 1er janvier 1972 au 31 décembre 1972	
Montréal	2,346
Québec	1,381
TOTAL:	3,727

De ce nombre, nous constatons qu'au-delà de 80% portaient sur des secteurs d'activités non visés par la Loi de la protection du consommateur et au sujet desquels, en principe, nous n'avions aucune juridiction ni autorité.

Secteurs principaux non couverts par la loi

1) Automobile
   a) réparation
   b) vente
   c) coût des réparations

2) Achats de meubles et accessoires électriques (vendeur sédentaire)
   a) livraison
   b) garantie

3) Enseignement

Nous avons tout de même tenté d'aider les consommateurs en détresse, en intervenant auprès des commerçants concernés, dans un but de médiation et de recherche d'une solution pratique au problème du consommateur.

La nature des plaintes a quelque peu évolué avec le temps; cette évolution correspond à l'acquisition de connaissances plus approfondies de la Loi, de la part des consommateurs. Nous recevons encore une quantité très considérable de plaintes au sujet desquelles nous ne pouvons rien faire, parce que la nature du contrat ou l'objet de la plainte ne sont pas soumis à l'application de la Loi de la protection du consommateur.

Dans cette catégorie, on doit mentionner le secteur de l'automobile, vente et réparation, les ventes au comptant par les vendeurs sédentaires, plus particulièrement dans le domaine de l'ameublement, ainsi que la réparation des accessoires électriques.

Notre bureau de Montréal a reçu au cours de l'année '72, 51,705 demandes de renseignements par téléphone. Notre bureau de Québec a commencé à les noter depuis le mois de janvier 1973 seulement.

Appels reçus à Montréal au 31 décembre 1972	
Janvier	1,969
Février	2,854
Mars	3,533
Avril	1,935
Mai	3,364
Juin	3,766
Juillet	4,069
Août	5,890
Septembre	6,070
Octobre	6,760
Novembre	6,731
Décembre	4,764
TOTAL:	51,705

Dans ce secteur d'activités, les préposés aux plaintes ont donné aux consommateurs, les renseignements qu'ils recherchaient. Ces renseignements consistent souvent en l'explication sur la portée d'application de la Loi sur le problème particulier soumis par l'interlocuteur. Il en résulte soit l'ouverture d'un dossier de plainte, soit l'orientation du consommateur vers le service gouvernemental compétent, ou encore, comme c'est trop souvent le cas, l'obligation d'admettre l'incapacité de l'OPC à venir en aide au plaignant, et ce, faute de disposition législative ou de réglementation.

Au cours de cette même période, nous avons reçu au-delà de 2,000 visiteurs à nos bureaux de Montréal et Québec. Cette compilation date de mars 1972, date d'entrée en vigueur de cette pratique à Montréal. Auparavant, nous ne faisions pas de compilation. Le bureau de Québec aura donc reçu plus de 400 visiteurs.

Nombre de visites à Montréal en 1972

Janvier	inconnu
Février	inconnu
Mars	25
Avril	109
Mai	147
Juin	137
Juillet	186
Août	230
Septembre	202
Octobre	206
Novembre	222
Décembre	121
TOTAL:	1,589

Suivant les dossiers de plaintes que nous avons ouverts, nous pouvons affirmer avoir récupéré ou épargné d'une façon quelconque aux consommateurs, beaucoup d'argent. De plus, les conseils et renseignements que nous avons donnés, ont eu pour résultat d'empêcher les consommateurs d'engager des sommes beaucoup plus importantes dans des transactions douteuses.

Une première analyse indique que les consommateurs ne sont pas informés ou le sont d'une façon insuffisante, de l'existence et de la portée de la Loi de la protection du consommateur

et du règlement général édicté en vertu de cette Loi. D'où la nécessité prioritaire d'informer le plus possible les consommateurs sur la protection qui leur est assurée par cette Loi.

Au cours des derniers mois de la période rapportée, le nombre de plaintes au sujet desquelles nous pouvions véritablement agir en vertu de notre Loi, a sensiblement augmenté. Par ailleurs, le nombre de plaintes portant sur des secteurs exclus de l'application de la Loi, ou encore dans les cas où la Loi est muette, est resté sensiblement le même tout en accusant une légère tendance vers la hausse.

Il devient aussi urgent de prendre les dispositions nécessaires pour que les services de l'Office soient facilement accessibles aux consommateurs résidant à l'extérieur de la région métropolitaine de Montréal et celle de Québec. En effet, les relevés que nous avons faits de la provenance de ces plaintes, nous permettent de conclure que les consommateurs de ces régions ne se prévalent pas de nos services comme ils le devraient ou s'ils s'en prévalent, pas au même rythme que les résidents des deux régions où notre Office a un bureau.

Le tableau suivant des dossiers de plaintes reçues au cours de la période de janvier et décembre 1972, illustre l'affirmation précédente d'une façon très précise:

REGIONS			DOSSIERS
No 1	-	Bas St-Laurent - Gaspésie	161
No 2	-	Saguenay - Lac Saint-Jean	196
No 3	-	Québec	742
No 4	-	Trois-Rivières	170
No 5	-	Cantons de l'Est	94
No 6	-	Montréal	2,060
No 7	-	Outaouais	112
No 8	-	Nord-Ouest	46
No 9	-	Côte Nord	93
No 10	-	Nouveau Québec	3
		Extérieur du Québec	50
		TOTAL:	3,727

2) EMISSION DES PERMIS

L'évènement marquant pour le secteur de l'émission des permis a été l'entrée en vigueur le 1er avril 1972 de la section X de la Loi de la protection du consommateur obligeant les vendeurs itinérants et les vendeurs d'automobiles usagées à détenir un permis pour faire affaires au Québec.

Au 31 décembre 1972, le Service de l'émission des permis avait délivré 542 permis de vendeur itinérant couvrant 31,360 représentants et 1,925 permis de vendeurs d'automobiles usagées. Les droits perçus en regard de l'émission des permis de la

première classe se chiffraient à $61,400.00 et ceux de la deuxième classe à $166,210.00

Voici la répartition des permis émis par régions administratives de la Province:

REGIONS		V.I.	V.A.U.	TOTAL
No 1	Bas St-Laurent - Gaspésie	14	86	100
No 2	Saguenay - Lac Saint-Jean	13	88	101
No 3	Québec	84	381	465
No 4	Trois-Rivières	39	197	236
No 5	Cantons de l'Est	27	97	124
No 6	Montréal	346	883	1,229
No 7	Outaouais	6	81	87
No 8	Nord-Ouest	12	76	88
No 9	Côte Nord	1	36	37
No 10	Nouveau Québec	-	-	-
		542	1,925	2,467

Le tableau ci-dessous démontre le nombre de permis délivrés mensuellement.

MOIS	V.I.	V.A.U.	TOTAL
Avril	86	872	958
Mai	75	228	303
Juin	54	172	226
Juillet	48	149	197
AoÛt	85	188	273
Septembre	62	94	156
Octobre	55	96	151
Novembre	40	101	141
Décembre	37	25	62
TOTAL:	542	1,925	2,467

Au cours de l'année, le Service a répondu à près de 6,000 appels téléphoniques, et a envoyé au-delà de 18,800 pièces de correspondance. Il faut dire également que 95% des formules de requête de permis présentées à l'Office ont dû être retournées aux requérants parce qu'elles étaient incomplètes, les requérants avaient,

en effet, négligé d'inscrire les renseignements demandés à certains postes dans lesdites formules et/ou de fournir les droits et cautionnements requis ou les documents exigés par la réglementation tels que la liste des nom, adresse, occupation et numéro d'assurance-sociale des représentants, la copie de la dernière déclaration produite en vertu de la Loi des renseignements sur les compagnies ou la copie de l'acte constitutif et la liste des nom, adresse, occupation et numéro d'assurance-sociale des associés, administrateurs et officiers.

Le Service a fait parvenir 4,507 formules de requête pour permis de vendeur itinérant à la suite de demandes reçues à cet effet au téléphone ou par lettres, et aussi à l'aide de différentes listes des catégories suivantes de commerçants: manufacturiers se spécialisant dans la vente directe, colporteurs et vendeurs de produits, détenteurs de licences émises par les villes de Québec et de Montréal. Une fiche de renseignements a été constituée au sujet de chacun de ces commerçants et classée par ordre alphabétique. Elle indique ses nom et adresse, la nature des biens qu'il vend et la ou les dates auxquelles le Service lui a expédié un ou des avis concernant l'obtention d'un permis obligatoire pour tout commerçant dont les activités sont celles d'un vendeur itinérant au sens de la Loi.

Le total des formules de requête pour permis de vendeur d'automobiles usagées que le Service a postées s'est élevé à

12,463. Au mois de février, 4,609 de ces formules étaient expédiées aux détenteurs de licences de commerçants enregistrés au Bureau des véhicules automobiles du ministère des Transports. Un deuxième envoi de 3,172 formules leur a été fait dans la semaine du 19 juin, et un troisième de 2,204 le 11 décembre.

3) INFORMATION AU PUBLIC

A) En plus de surveiller l'application de la Loi de la protection du consommateur, l'Office doit protéger, éduquer et renseigner le consommateur. Pour ce faire, le ministère des Institutions financières lui a accordé un premier budget publicitaire de $60,000.

Malgré tout, grâce à la collaboration des journalistes, notre loi a reçu une grande diffusion par le biais des articles qui furent publiés. (voir annexe "B")

ANNEXE "B"

Liste "A" Les Quotidiens

NOM De La Publication	Endroit	Nombre D'articles Parus
Le Soleil	Québec	36
L'Action	Québec	25
Le Journal de Québec	Québec	4
Le Nouvelliste	Trois-Rivières	12
La Tribune	Sherbrooke	13
Le Droit	Ottawa	6
La Presse	Montréal	9
Le Devoir	Montréal	13
Journal de Montréal	Montréal	2
Montréal-Matin	Montréal	11
The Montreal Star	Montréal	7
The Gazette	Montréal	5
Globe and Mail	Toronto	3

Liste "B" Hebdomadaires

NOM De La Publication	Endroit	Nombre D'articles Parus
Dimanche-Matin	Montréal	7
Les Affaires	Montréal	3
Les Enseignants	Montréal	1
Québec Presse	Montréal	1
Gazette Business Revue	Montréal	1
Chronicle Telegraph	Québec	2
Progrès-Dimanche	Chicoutimi	3
Financial Times	Toronto	1
Financial Post	Toronto	2

Liste "C" Mensuels ou Bimensuels

NOM De La Publication	Endroit	Nombre D'articles Parus
Revue Maintenant	Montréal	1
Revue de L'A.C.C.	Montréal	1
Revue Le Barreau	Montréal	1
Ensemble	Québec	1
Revue des Caisses Populaires	Lévis	1
Sélection du Reader's Digest (Article sur la C.P. 99)		

B) PUBLICATIONS DE L'OFFICE

L'Office, en collaboration avec le Service des relations publiques, a fait publier dans tous les quotidiens et hebdomadaires de la province de Québec, des annonces publicitaires portant sur les sujets suivants:

1) Avis aux commerçants sur les comptes en fiducie.
2) Avis aux consommateurs concernant les vendeurs itinérants.
3) Avis aux consommateurs concernant les vendeurs de véhicules usagés.
4) "Procurez-vous votre formule de demande de permis" (dans ce cas, cinq annonces-éclair ont été diffusées dans tous les postes de radio de la province).
5) Une autre campagne, "Promotion et Succès Ltée" a été faite dans tous les quotidiens des Cantons de l'Est, les hebdomadaires de la Gaspésie et les postes de radio de ces mêmes régions. Il y a donc en tout eu six campagnes publicitaires à la grandeur de la province: En voici le détail:

1. annonces dans Le Soleil (2);
2. 6 campagnes publicitaires:

1)Promotion et Succès Ltée;

(2 insertions dans les quotidiens des Cantons de l'Est, les hebdos de la Gaspésie, les postes de radio des mêmes régions; de 5 à 8 annonces-éclair dans tous les postes de radio des mêmes régions);

2)Procurez-vous votre formule de demande de permis:

(3 insertions dans tous les quotidiens, dans tous les hebdos A-1, les hebdos de fin de semaine et d'autres; 5 annonces-éclair dans tous les postes de radio);

3)Avis aux commerçants sur les comptes en fiducie:

(1 insertion dans tous les quotidiens, hebdos A-1 et hebdos de fin de semaine);

4)Avis aux consommateurs concernant les vendeurs itinérants:

(2 insertions dans les quotidiens, hebdos de fin de semaine et autres);

5)Avis aux consommateurs concernant les vendeurs d'autos usagées:

(1 insertion dans les quotidiens, hebdos de fin de semaine et autres);

6)Avis aux commerçants sur la mise en vigueur des articles de la loi sur les contrats:

(3 insertions dans les quotidiens, hebdos A-1, hebdos de fin de semaine et autres).

En ce qui concerne les publications, l'Office a tout d'abord publié un dépliant explicatif s'intitulant "Une pia$tre, c'est une pia$tre" à 1,325,000 exemplaires ainsi que la version anglaise "Find out the facts" à 275,000 exemplaires.

Un second dépliant intitulé "Avant de signer, consommateurs, renseignez-vous" a été tiré à 500,000 exemplaires ainsi que la version anglaise "Before signing, Consumers inquire" à 100,000 exemplaires.

Une brochure a également été publiée. Elle s'intitule "Consommateurs, si l'on frappe à votre porte", et a été tirée à 500,000 exemplaires; la version anglaise "Consumers, if someone knocks at your door" a eu un tirage de 100,000 exemplaires.

Ces trois publications ont été répandues dans le public en grande partie par l'intermédiaire des caisses d'épargne et de crédit et autres institutions financières. La demande du public par lettre, par téléphone ou par visite, a contribué aussi à la diffusion de renseignements et de pièces de documentation. Deux autres brochures sont en voie de réalisation: "Si vous passez un contrat" et "Si vous empruntez ou achetez à crédit".

Enfin, l'Office a tenté une expérience nouvelle dans le domaine de l'audio-visuel. Il s'agit d'une entrevue enregistrée sur bande magnétoscopique, entrecoupée de saynètes, qui a été réalisée avec le concours de Radio-Québec et du bureau de Communication-Québec à Hull.

C) CONFERENCES,CAUSERIES,COLLOQUES-
RADIO ET TELEVISION

Le personnel de l'Office, au niveau professionnel, a été invité à prononcer de nombreuses conférences devant une multitude d'organismes intéressés à mieux connaître notre loi pour la promouvoir dans leur milieu. (voir annexe "C").

L'Office n'a jamais refusé une demande de conférence, et ses représentants se sont, à maintes reprises, rendus dans des régions éloignées, afin de transmettre notre message aux consommateurs.

ANNEXE "C"

CONFERENCES,CAUSERIES,COLLOQUES -
RADIO ET TELEVISION

Depuis l'ouverture de L'OPC, la représentation à l'extérieur auprès de groupes, organismes, associations et autres s'est maintenue à un rythme toujours croissant:

Ainsi:

1) conférences, causeries	104
2) émissions à la radio	14
3) émissions à la télévision	18
	136

Les animateurs

Luc Laurin	76
Jean-Louis Paquet	5
Louis Ladouceur	11
William Atkins	20
Jacques Belle-Isle	1
Gérard Barbeau	2
Freddy Henderson	8
Michel Savard	1
Raymond-G. Faucher	2
Roger Grenier	10
Maurice Marquis	-
	136

ACTIVITES EXTRA-GOUVERNEMENTALES

en date du 31 décembre, 1972

LUC LAURIN

Année 1971

3 août - Poste CKAC - "Point du Jour" - ligne ouverte - Montréal

13 sept. - Poste CBF Radio - Consommateurs - Montréal

14 sept. - TV Canal 4 à Québec - "Affaire Publiques" - ligne ouverte

22 sept. - Cooprix - Loretteville

4 oct. - Château Frontenac - Publicité Club - Québec

20 oct. - Association des marchands d'automobiles - Québec

28 oct. - CBF TV - "Consommateurs Avertis" - Montréal

30 oct. - Poste CKAC - Ligne ouverte - Montréal

1er nov. - Board of Trade - Montréal

9 nov. - Directeurs de Crédit de la région de Québec - Québec

15 nov. - Caisse Populaire St-François d'Assise - Montréal

18 nov. - Institut canadien du Crédit - Montréal

24 nov. - Fashion Show - Eaton - Montréal

2 déc. - TV Radio-Canada - Format 30 - Montréal

6 déc. - Les représentants de service de Ford Motor du Canada - Dorval

9 déc. - American Society of Quality Control - Dorval

14 déc. - Caisse Populaire Notre-Dame du Rosaire

16 déc. - Canal 10 - "Pour vous, Mesdames" - Montréal

LUC LAURIN

Année 1972

6 janv. - Poste CKLM - Ligne ouverte

12 janv. - Section Les Artisans et Chevaliers de Colomb - Laval des Prairies

15 janv. - Chambre de Commerce - Ville Mercier

19 janv. - Foyers Notre-Dame - Lachine

8 fév. - Recreation Lounge Rockhill Apt. - Jack London

12 fév. - Poste CKVL - Mme Letécheur - Ligne ouverte

14 fév. - Radio-Québec - Film pour le ministère des Affaires Sociales

17 fév. - Ecole André Laurendeau - St-Hubert

28 fév. - Sir George Williams University

1er mars - Association du Couvre-Plancher - Rest. Le Réveillon - Montréal

13 mars - Les Artisans Coop-Vies - Chefs de Sections

14 mars - Couples et Familles - Pierrefonds

27 mars - Hunter-Douglas Ltée - Vendeurs de revêtement de maisons - Dorval

29 mars - Floor Covering Association - Dorval

10 avril - Caisse Populaire de Ville d'Anjou

12 avril - Couples et Familles - Verdun

18 avril - Les Artisans - Repentigny

25 avril - Les Artisans - Chambly

26 avril - Association des Consommateurs du Canada - Trois-Rivières (Congrès)

3 mai - Les Artisans - Varennes

13 mai - Salon de la Femme - Place Bonaventure - Colloque

LUC LAURIN

Année 1972 - (suite)

15 mai - Les Artisans - Ste-Geneviève de Pierrefonds

17 mai - Les Artisans - Sous-sol de l'Eglise Barthélemy

23 mai - Radio-Canada - Consommateurs avertis - Montréal

24 mai - Les Artisans - Salle St-Ambroise

11 juin - Chevaliers de Colomb et Les Artisans - Warwick

13 juin - Les Artisans et la Caisse Populaire de St-Esprit

28 juin - CFCF - TV - M. Winter

31 juill.- Emission "PRESENT" Radio-Canada

3 août - CKVL - Ligne ouverte - Radio

3 août - Canal 10 TV Métropole - Andréanne Bournival

7 août - Salon du Meuble - Place Bonaventure

15 août - Office Franco-Québécois - Hôtel Iroquois - Montréal

22 août - Journée d'étude à Lennoxville - Femmes d'agriculteurs

12 sept. - T.V. Radio-Canada - Initiation de la Femme à la Vie Economique

12 sept. - AFEAS - Les Artisans - Eglise Ste-Famille

14 sept. - Femmes d'Agriculteurs - Ministère de l'Agriculture - Granby

15 sept. - T.V. Métropole - Canal 10 - "CHOC DES IDEES"

22 sept. - T.V. Canal 12 - "Hot Line " - Mme Lambeck

27 sept. - Direction Régionale des Communications à Sherbrooke
"COMMUNICATIONS-QUEBEC-SHERBROOKE"

1:00 hre: Radio "CJRS" Emission
YVON FRENETTE VOUS ECOUTE

2:30 hres: "CHLT" Télévision -
Enregistrement des nouvelles - Interview

LUC LAURIN

Année 1972 (suite)

27 sept. - 3:10 hres: "CHLT" Télévision -
Enregistrement de l'émission "LES ENFANTS TERRIBLES"

4:00 hres: Réseau RADIO APALACHE
4 stations de radio

4:30 hres: Télévision câble communautaire à MAGOG
Thetford-Mines
Lac Mégantic
Victoriaville
Asbestos
(Entrevue qui dure 9 minutes)
4:30 à 6:00 hres: Présentation
Interview
Hot-Line

27 sept. - Association des Consommateurs du Canada
Sous-sol de l'Eglise St-Jean de Bréboeuf - Sherbrooke
(Information populaire)

10 oct. - Conférence "LIONS" de Repentigny - Repentigny

11 oct. - Union Régionale des Caisses Populaires Desjardins - Pont-Viau

18 oct. - Caisse Populaire Desjardins Notre-Dame de la Merci

25 oct. - Caisse d'Entraide Economique - Granby

25 oct. - Union Régionale des Caisses Populaires Desjardins -
Sheraton Fontainebleau - Montréal

31 oct. - CKLM - Mme Lise Payette - "Droit au But" - Ligne ouverte

7 nov. - Conférence "LIONS" de Joliette - Joliette

22 nov. - Société pour le Progrès de la Rive-Sud

22 nov. - ACEF - Montréal

28 nov. - Union Régionale des Caisses Populaires Desjardins
Sheraton Fontainebleau - Montréal

29 nov. - Chambre de Commerce - Cap-de-la-Madeleine

30 nov. - Symposium - Chambre de Commerce

12 déc. - Sous-sol de l'Eglise St-Maurice - Bois-des-Filion

ACTIVITES EXTRA-GOUVERNEMENTALES

en date du 31 décembre, 1972

FREDDY HENDERSON

Année 1972

Mai - 3 émissions radiophoniques "Le Barreau vous écoute" Québec

Juin - Association des juges de la Cour Provinciale - Québec

Août - Association des producteurs de machinerie agricole - Drummondville

Sept. - Association des professeurs de droit du Québec - Sherbrooke

Octobre - Association des avocats de Province - Mont Gabriel

Novembre - Services juridiques populaires de l'Université Laval - Québec

ACTIVITES EXTRA-GOUVERNEMENTALES

en date du 31 décembre, 1972

MICHEL SAVARD

Année 1972

3 mai - CEGEP Ste-Foy - Ste-Foy -Québec

ACTIVITES EXTRA-GOUVERNEMENTALES

en date du 31 décembre, 1972

ROGER GRENIER

Année 1972

27 mars - Enregistrement pour Emission "Consommateurs avertis"

28 mars - Palais Montcalm, Québec

28 mars - Rencontre avec Mlle Nicole Beaulieu, journaliste - Journal L'Action, Québec

29 mars - Hunter Douglas Canada Limitée - Holiday Inn, Québec

5 avril - Chambre de Commerce - Rimouski

5 avril - Télévision CJBR - Rimouski

8 avril - Association des Machines Agricoles, Place Bonaventure - Montréal

4 mai - Association Provinciale des Marchands d'Automobiles, Québec

19 juin - Club Optimiste St-Laurent - Giffard

22 juin - Club Rotary de Québec Est, Motel Le Voyageur, Québec

ACTIVITES EXTRA-GOUVERNEMENTALES

en date du 31 décembre, 1972

JACQUES BELLE-ISLE

Année 1972

20 février - Association Professionnelle des Voyageurs du Canada
Motel LeBaron, Trois-Rivières

ACTIVITES EXTRA-GOUVERNEMENTALES

en date du 31 décembre, 1972

JEAN-LOUIS PAQUET

Année 1972

17 fév. - Lancement du Livre - Economie Familiale -
Caisse Populaire St-Sacrement - Québec

20 fév. - Association Coopérative d'Economie Familiale (Panel)

10 avril - Société des Artisans - Motel Le Carillon - Québec

19 oct. - Association Forestière du Bas St-Laurent
New-Richmond - Comté Bonaventure

24 nov. - Association des Marchands de Machines Agricoles du Québec
Ste-Anne de Beaupré, Québec

ACTIVITES EXTRA-GOUVERNEMENTALES

en date du 31 décembre, 1972

WILLIAM ATKINS

Année 1972

1er fév.	-	Coopérative "La Familiale" - Rimouski
14 fév.	-	Centre de Réadaptation - Commission des Accidents du Travail - Boul. Hamel, Québec
15 fév.	-	Union Régionale des Caisses de Québec, Chemin Ste-Foy, Québec
1er mars	-	Société des Artisans - Jonquière
14 mars	-	Entrevue à la radio - Victoriaville
14 mars	-	Conférence - Société des Artisans - Arthabaska
16 mars	-	Cercle de Fermières - Villeroy, Comté Lotbinière
10 avril	-	Société des Artisans - Motel Le Carillon, Québec
5 mai	-	Institut Desjardins - Union Régionale des Caisses - Lévis
25 mai	-	Société des Artisans - St-Siméon, Comté Charlevoix
30 mai	-	Coopérative de Duberger, Fédération des Magasins Cooprix Boul. Hamel, Duberger
10 juin	-	Lancement de la Revue "Le Réveil du Consommateur" Motel Universel, Chemin Ste-Foy, Québec
10 juin	-	Société des Artisans - Ecole St-Pierre -Orsainville, Québec
12 juin	-	Chevaliers de Colomb - Conseil Laval - Québec
22 juin	-	Union Régionale des Caisses Populaires - Rimouski
23 août	-	Association Féminine d'Education et d'Action Sociale - Grand Séminaire, Campus Laval, Ste-Foy, Québec
12 sept.	-	CKMI-TV - Interview - Québec
6 nov.	-	Chevaliers de Colomb - Conseil Laval - Québec
13 nov.	-	Société St-Jean-Baptiste - Section Laurentides - Centre des Loisirs - Charlesbourg, Québec
15 nov.	-	Commission des Ecoles Catholiques de Montréal Institut Coopératif Desjardins, Lévis

ACTIVITES EXTRA-GOUVERNEMENTALES

en date du 31 décembre, 1972

GERARD BARBEAU

Année 1972

14 nov. - Les Artisans - Pointe-aux-Trembles

22 nov. - Les Artisans - Local Jacques Viger - Centrale des Artisans

ACTIVITES EXTRA-GOUVERNEMENTALES

en date du 31 décembre, 1972

RAYMOND-G. FAUCHER

Année 1972

18 oct. - Les Artisans Coopvie - Presbytère St-Rock

30 nov. - Club Richelieu - Les Artisans - Trois-Rivières

ACTIVITES EXTRA-GOUVERNEMENTALES

en date du 31 décembre, 1972

LOUIS LADOUCEUR

Année 1972

20 janv. - CEGEP - St-Hyacinthe

28 janv. - Ecole Jean-Talon - Montréal

16 fév. - Ecole André Laurendeau - St-Hubert

28 fév. - Société St-Vincent de Paul - St-Léonard de Port-Maurice

19 avril - Société St-Vincent de Paul - Repentigny

5 mai - Centre Marquette - Les Artisans - Montréal

23 mai - Les Artisans - Ville LaSalle

16 sept. - Artex Products - Holiday Inn

11 oct. - Les Artisans - Tingwick

20 nov. - Conférence Ecole St-François - Ste-Anne des Plaines

18 déc. - Poste CKFM Radio - Interview - Ligne ouverte - Mme Suzanne Chapdelaine - Shawinigan

Durant les mois de juillet et août 1972, l'Office a été présent à six expositions régionales tenues à Matane, Baie Comeau, Rouyn-Noranda, Shawinigan, Saint-Georges de Beauce, Chicoutimi ainsi qu'à l'Exposition provinciale de Québec. Au cours d'octobre et de novembre 1972, l'OFfice de la protection du consommateur a également été présent à la Semaine de la Consommation chez Eaton's de Montréal, et au Salon international de l'Agriculture et de l'Alimentation.

Il a été établi que près de 1,000,000 de personnes ont visité ces diverses expositions.

RAPPORT ANNUEL

4) LES VENTES PYRAMIDALES

Le 21 juillet 1971 a marqué l'entrée en vigueur de l'article 75 de la Loi de la protection du consommateur. Cette disposition législative apparaît à l'époque où le Québec se débat déjà contre l'implantation d'entreprises opérant sous le couvert d'une promotion publicitaire créant une réaction en chaîne d'ordre pyramidal.

Aussi, en regard de ces activités qui avaient pour effet de contribuer à l'inflation, de fausser les notions du commerce, d'engendrer dans la société les fausses représentations, voire même la fraude, cet article 75 prend figure d'une arme appropriée dont le maniement est confié au Ministre des Institutions financières, Compagnies et Coopératives par l'article 125, au Directeur de l'Office par l'article 80, et aux tribunaux par les articles 110, 112 et 116 de la Loi de la protection du consommateur.

Dès lors, il convient de souligner en un dessin cursif les démarches et réalisations effectuées en vertu de la Loi de la protection du consommateur, en regard de ces systèmes communément appelés "ventes pyramidales" ou "loteries pyramidales".

LES AVIS

Le 23 juillet 1971 le directeur de l'Office informe sept entreprises de l'entrée en vigueur de l'article 75, et les avise que toute activité venant à l'encontre de cette disposition de la Loi doit cesser incessamment. Ces entreprises sont:

Promotion et Succès Limitée
Dare to be Great of Canada Limited
Comet & Associés Enrg.
Le Centre de Motivation Personnelle
Laurentien Limitée
Holiday Magic Cosmetics
Compact Agency Inc.
Koscot Interplanetary of Canada

Les 3 et 4 août 1971, avis est aussi adressé à Rawdon Park Development Ltd et à Eden of Canada Limited.

Enfin, le 12 août 1971, la compagnie "Les Etablissements Jobil Ltée" était à son tour informée de la promulgation de l'article 75.

Concernant ces avis, il sied de signaler que quatre entreprises ont fait part de leur intention de modifier leur système; que l'un d'elles a communiqué avec l'Office pour discuter des changements à apporter à son plan; qu'une autre projette une rencontre à l'Office avec son procureur. Par contre, trois n'ont

pas accusé réception de l'avis, et un télégramme n'est pas parvenu à destination.

LES ORDRES

Au niveau administratif, deux ordres ont été émis à l'endroit de corporations opérant un système pyramidal.

Le premier, en date du 26 août 1971, émanant du Ministère des Institutions financières, Compagnies et Coopératives, ordonnait à la firme Promotion et Succès Limitée de "cesser toute activité sur tout le territoire de la Province de Québec, en vertu de la Loi de la protection du consommateur".

Le deuxième, en date du 7 décembre 1972, émis sous la signature du Directeur de l'Office par intérim, enjoignait à Holiday Magic Limited de cesser toute opération à caractère pyramidal. Un appel a été logé à la Cour Provinciale, district de Montréal, à l'encontre de cet ordre émis en vertu de l'article 80 de la Loi.

Sur le plan judiciaire, le 9 décembre 1971, l'honorable Juge Camille L. Bergeron de la Cour Supérieure du district de Rouyn-Noranda, dans le dossier 11,273, enjoignait à Promotion et Succès Limitée, à ses officiers, représentants ou employés:

"Sous toute peine que de droit, de cesser toutes activités dont l'effet est de, directement ou indirectement, dans un contrat passé avec un consommateur, subordonner l'octroi d'un rabais, d'un paiement ou d'un autre avantage, à la conclusion par cette personne d'un contrat avec un tiers, que ce contrat soit ou non régi par la Loi de la protection du consommateur, qu'il soit écrit ou verbal, et qu'il soit ou non connu comme une vente de biens ou de services ou les deux à la fois, par référence, à paliers multiples, à système pyramidal, par réactions en chaîne ou autres modes similaires de ventes".

LES POURSUITES JUDICIAIRES

Les poursuites judiciaires entamées en vertu de la Loi de la protection du consommateur en regard des loteries pyramidales visent exclusivement Promotion et Succès Limitée, et reposent, d'une part sur la violation de l'article 75, et d'autre part, sur le refus d'obtempérer soit à l'ordre du Ministre des Institutions financières, Compagnies et Coopératives, soit à l'injonction du Tribunal.

Les infractions

Les infractions à l'article 75 ont donné lieu à trente-cinq (35) plaintes à Rimouski, trente-quatre (34) à Rouyn, onze (11) à la Sarre et neuf (9) à Amos totalisant quatre-vingt neuf (89) dossiers.

Le premier jugement en cette matière a été rendu le 6 juin 1972 par le Juge Gaston Labrèche de la Cour Provinciale du district judiciaire de Rouyn-Noranda, dans R - vs - Bordeleau, dossier 23,990,et statuait en l'illégalité de l'opération. Un second jugement est attendu du Juge Georges Blanchard de Rimouski, le 5 mars 1973, en regard du dossier 26,349 où la preuve a été présentée les 16 et 17 novembre 1972.

Dans 17 dossiers, un plaidoyer de culpabilité a été enregistré, et une amende de cent ($100) dollars et les frais ont été imposés par le Tribunal.

Les 70 autres dossiers sont déjà inscrits pour enquête et audition au cours de 1973 dont 33 le 5 mars.

Refus d'obtempérer à l'ordre du Ministre

Le défaut de Promotion et Succès Limitée d'obtempérer à l'ordre du Ministre des Institutions financières, Compagnies et Coopératives, durant la période allant du 31 août au 1er octobre 1971, a donné lieu à dix-huit (18) poursuites à Rouyn, La Sarre et Amos. Quant aux six (6) plaintes portées à Rouyn, celle visant la corporation, portant le numéro 23,947, et entendue le 30 novembre 1971, fut accueillie le 14 avril 1972, par monsieur le Juge Claude Bigué de la Cour Provinciale qui imposa une amende de cinq cents ($500) dollars et les frais. Il en a été de même de celle relative aux cinq (5) officiers et représentants de la susdite firme, lesquels ont, à la même date et devant le même tribunal, été

déclarés coupables et condamnés à une amende de cent ($100) dollars et les frais. En ce qui concerne les plaintes intentées à La Sarre et à Amos, elles sont encore pendantes devant le Tribunal.

Refus d'obtempérer à l'ordonnance de la Cour

Eu égard à l'ordonnance de la Cour Supérieure ordonnant à Promotion et Succès Limitée de cesser ses opérations, il y a lieu de signaler que la Cour d'Appel du Québec a entendu, le 4 octobre 1972, le pourvoi logé par la corporation défenderesse à l'encontre de cette ordonnance.

Nonobstant ce pourvoi en appel, la violation de cette ordonnance a donné lieu à quatre (4) poursuites en mépris de cour, soit à Rimouski, Chicoutimi, Sherbrooke et à Trois-Rivières, dont les décisions sont à venir.

CONCLUSION

Après cette rétrospective des évènements découlant de la promulgation de l'article 75 de la Loi de la protection du consommateur, il semble opportun de signaler la collaboration apportée par les services de support du ministère des Institutions financières, Compagnies et Coopératives, en regard des poursuites criminelles intentées devant les tribunaux de juridiction criminelle à Montréal, Chicoutimi et Rimouski.

CHAPITRE III

L'ADMINISTRATION

1) Personnel

2) Budget

1) PERSONNEL

Au moment de la présentation du présent rapport, il y a trente-neuf (39) postes autorisés pour les besoins opérationnels de l'Office de la protection du consommateur.

De ces trente-neuf (39) postes, vingt-quatre (24) ont été comblés, soit par concours, soit par mutation à même les effectifs du gouvernement provincial. Afin d'alléger un surcroît de travail considérable, six (6) employés occasionnels ont été embauchés.

Employés au 31 décembre 1972

	Montréal	Québec
Permanents	10	15
Occasionnels	3	4
	13	19

L'Office de la protection du consommateur opère donc présentement avec un personnel de trente-deux (32) employés; quinze (15) postes permanents sont encore inoccupés, mais font présentement l'objet de concours interministériels et publics sous l'autorité du ministère de la Fonction publique.

2) BUDGET

Des crédits votés par l'Assemblée nationale ont été affectés aux opérations de l'Office de la protection du consommateur pour les exercices 1971/72 et 1972/73. Comme le présent rapport couvre les activités de l'Office depuis le début de ses opérations jusqu'au 31 décembre 1972, il apparaît utile de montrer les chiffres de ces deux budgets.

	Budget 1971/72	Budget 1972/73
Traitement, salaires et allocations -	$121 600	$245 100
Service de transport et communications -	85 000	224 000
Services professionnels, adm. et autres -	45 500	47 900
Entretien et réparations -	900	1 700
Fournitures et approvisionnements -	44 500	32 500
Matériel et équipement -	3 000	8 000
Subventions (voir page 50) -	50 000	50 000
Autres dépenses -	3 500	1 700
	$354 000	$610 900

Vu l'expansion rapide de l'Office, le budget de 1972/73 a été revisé et porté à $610,900 afin de pourvoir spécialement aux traitements des fonctionnaires pour les nouveaux postes qui ont été autorisés.

SUBVENTIONS

Plusieurs organismes oeuvrant déjà dans le domaine de la protection du consommateur ont bénéficié d'une aide financière versée par l'Office à même ses crédits. L'Association Coopérative d'Economie familiale, l'Association pour la Protection des automobilistes et la Société de Droit d'Intérêt public ont, entre autres, obtenu des subventions de l'Office au cours de la période sous revue. (voir annexe "D")

ANNEXE "D"

SUBVENTIONS VERSEES PAR L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

BUDGET (année 1972-1973)			$50,000
25 mai 1972	Association des Consommateurs du Canada (Section Québec)	$5,000	
12 sept. 1972	Association des Anciens de l'Université Laval	$750	
12 sept. 1972	Association des Coopératives d'Economie Familiale du Québec	$25,000	
21 sept. 1972	Société de droit d'intérêt public	$5,000	
6 oct. 1972	Association pour la protection des automobilistes	$5,000	
22 nov. 1972	Guides du Canada	$2,500	
22 nov. 1972	Institut de Promotion des Intérêts du Consommateur (IPIC)	$5,000	
11 déc. 1972	Pierre Gervais (Comité de la surveillance pour la publicité destinée aux enfants	$1,750	
		$50,000	$50,000

CHAPITRE IV

1) CONSEIL DE LA PROTECTION
DU CONSOMMATEUR

2) COMITE DE LA PUBLICITE
DESTINEE AUX ENFANTS

1) LE CONSEIL DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

L'Office de la protection du consommateur collabore étroitement aux travaux du Conseil de la protection du consommateur, organisme créé par la Section IX de la Loi, et formé de quinze (15) membres nommés par le lieutenant-gouverneur en conseil.

A sa formation, le Conseil de la protection du consommateur comptait les membres suivants:

Président	Monsieur Wilfrid Stebenne Ville Mont-Royal Le Bureau d'éthique commerciale et le Conseil des normes de la publicité;
Vice-président	Monsieur Laval Grondines Charlesbourg Corporation des enseignants du Québec (C.E.Q.)
Membres	Monsieur J.-André Bellavance Rimouski Chambre de Commerce du Québec;
	Madame Cécile Rolland-Bouchard Chicoutimi Fédération des femmes du Québec Conseil d'expansion économique et Association Club des femmes de carrière de Chicoutimi;
	Madame Joseph Caron Coaticook Cercle des fermières;
	Me Ronald Cohen Montréal Association pour la protection des automobilistes (A.P.A.

Monsieur E.-Raymond Côté
Québec
Le Conseil canadien du commerce
de détail (division du Québec);

Monsieur Raymond Girardin
Laval
Association des compagnies de
prêts aux consommateurs;

Madame Dominique Goudreault
Nicolet
Association féminine d'éducation
et d'action sociales (AFEAS);

Madame Flore D. Jutras
Association mondiale des Femmes
Chefs d'entreprise (canada);

Madame Hanna Lambeck
St-Lambert
Association des consommateurs
du Canada (A.C.C.);

Monsieur Clément Mercier
Amos
La Fédération des associations
coopératives d'économie familiale (ACEF);

Monsieur Charles Perrault
St-Lambert
Conseil du patronat du Québec (C.P.Q.)

Monsieur Yvan-Patrick Phelan
Association des ventes directes à
domicile;

Monsieur Jacques Towner
Québec
Conseil de la coopération du Québec et
Fédération des magasins Co-op.

Les membres dont les noms suivent ont quitté les rangs du Conseil de la protection du consommateur:

Monsieur Wilfrid Stebenne
Madame Joseph Caron
Monsieur Raymond Girardin
Monsieur Charles Perrault
Monsieur Yvan-Patrick Phelan

ils furent remplacés par:

Madame Charles Bernard
5215, Durantaye
Montréal 457
Secrétaire du Cercle des Fermières;

Monsieur Raymond Blais
Fédération de Québec des unions
régionales des caisses populaires
Desjardins;

Mademoiselle Simone Bourgeau
2465 ouest, St-Jacques
Montréal 106
Directrice du Service social de
La Petite Bourgogne;

Monsieur Guy Dorval
3422, rue Durocher - suite 19
Montréal 130
Bureau d'éthique commerciale de Montréal Inc.

Monsieur Léonard Roy
50 ouest, boulevard Crémazie
Montréal 351
Vice-président exécutif du Conseil
de l'Alimentation du Québec Inc.

Le nouveau président du Conseil de la protection du Consommateur est monsieur Laval Grondines alors que madame Cécile Rolland-Bouchard a été nommée vice-présidente.

Ce Conseil a pour fonctions d'étudier et de soumettre au Ministre des rapports et suggestions sur des questions qu'il juge à propos de lui soumettre et relatifs à l'application de la loi.

Des officiers cadres de l'Office font rapport aux assemblées mensuelles du Conseil sur les opérations de l'Office, et particulièrement dans le domaine du traitement des plaintes reçues des consommateurs.

Le rapport du Conseil a été publié le 18 septembre 1972.

2) LE COMITE DE LA PUBLICITE DESTINEE AUX ENFANTS

Le Comité de la publicité destinée aux enfants a été institué quelque temps avant la mise en vigueur, le 11 novembre 1972, du règlement portant sur la publicité destinée aux enfants, édicté en vertu de l'article 102 (o) de la Loi de la protection du consommateur. Il est composé de six membres dont deux représentants du ministère des Institutions financières, Compagnies et Coopératives; deux de l'industrie de la publicité et deux des associations de consommateurs.

Le Comité possède de fait deux fonctions principales: recevoir les plaintes de la population et analyser, approuver ou désapprouver les pièces publicitaires conçues et produites par les agences de publicité avant leur diffusion. Ce Comité est avant tout un instrument d'action pour l'Office de la protection du consommateur qui veille à l'application de la Loi et des règlements.

Le Comité a donc comme rôle de conseiller le directeur de l'Office et les agences de publicité.

De façon à mener à bon terme leur travail, les membres se réunissent toutes les semaines, et sont appuyés par un groupe de surveillance chargé de voir à ce que la publicité destinée aux enfants n'enfreigne pas le règlement.

Les agences de publicité peuvent s'adresser à l'Office de la Protection du Consommateur, au bureau de Montréal, pour l'examen de toutes pièces publicitaires qui ne sont pas encore diffusées par les média, et elles doivent alors faire parvenir six copies de tout document et une copie de chacun des films, au moins 48 heures avant la tenue d'une réunion.

COMITE DE LA PUBLICITE DESTINEE AUX ENFANTS

PLAINTES RECUES

1 SLINKY	Plainte soumise par MAPE (Mme M. Vallée) à la 2ième réunion, étudiée à la 3ième réunion. Plainte référée au directeur. Réglée.
2 MELASSE GRANDMA	Plainte soumise par la Société de Droit I.P. à la 3ième réunion, étudiée à la 4ième réunion. Plainte référée au directeur. Réglée.
3 TOP THE TOP	Plainte soumise par André Labelle, à la 4ième réunion, étudiée à la 4ième réunion. Plainte non fondée. Réglée.
4 VELVET LITTLE SISTER	Plainte soumise par André Labelle, à la 4ième réunion, étudiée à la 4ième réunion. Plainte non fondée. Réglée.
5 DENTIFRICE COLGATE	Plainte soumise par MAPE (Mme M. Vallée) à la 3ième réunion, étudiée à la 4ième réunion. Plainte non fondée. Réglée.
6 DULAC & FRITO-LAY	Plainte soumise par MAPE (Mme M. Vallée) à la 4ième réunion.
7 MONTAGE	Plainte soumise par la Société de Droit I.P. à la 4ième réunion. Texte demandé et reçu. Film demandé et reçu.
24 EASY BAKE OVEN	Plainte soumise par André Labelle à la 4ième réunion. Texte demandé. Film Demandé.
33 MARCUS WELBY	Plainte soumise par MAPE (Mme M. Vallée) à la 3ième réunion, étudié à la 3ième réunion. Plainte référée au directeur. Réglée.
34 YOGI BEAR	Plainte soumise par MAPE (Mme M. Vallée) à la 3ième réunion, étudiée à la 3ième réunion. Plainte référée au directeur. Réglée.

COMITE DE LA PUBLICITE DESTINEE AUX ENFANTS

PIECES SOUMISES

1001 CAPTAIN CROOK	Pièce soumise par Dubuisson Publicité à la 3ième réunion, étudiée à la 4ième réunion. Le texte fut accepté tel quel. Le film fut accepté tel quel. Réglée.
1002 MOVIE DIRECTOR	Pièce soumise par Dubuisson Publicité à la 3ième réunion, étudiée à la 4ième réunion. Exemptée par l'article 2. Réglée.
1003 PADDY WAGON	Pièce soumise par Dubuisson Publicité à la 3ième réunion, étudiée à la 4ième réunion. Le texte fut accepté tel que. Le film fut accepté tel quel. Réglée.
1004 GREEN GIANT	Pièce soumise par Foote, Cone & Belding à la 4ième réunion, étudiée à la 4ième réunion. Acceptée en autant que pas présentée dans programme destiné aux enfants. Réglée.
1005 MARS BARS (français)	Pièce soumise par J. Walter Thompson à la 4ième réunion, étudiée à la 4ième réunion. Acceptée en autant que pas présentée dans programme destiné aux enfants. Réglée.
1006 MARS BARS (anglais)	Pièce soumise par J. Walter Thompson à la 4ième réunion, étudiée à la 4ième réunion. Acceptée en autant que pas présentée dans programme destiné aux enfants. Réglée.
1007 ACTION HOCKEY (Parker)	Pièce soumise par Publithèque à la 4ième réunion, étudiée à la 4ième réunion. Changement requis dans le texte. Exemptée par l'article 2. Réglée.
1008 PHIL & TONY ESPOSITO	Pièce soumise par Publithèque à la 4ième réunion, étudiée à la 4ième réunion. Acceptée en autant que pas présentée dans programme destiné aux enfants. Réglée.
1054 MINI-RAVIOLI	Pièce soumise par Young & Rubicam à la 2ième réunion, étudiée à la 3ième réunion. Le texte fut accepté tel quel. Le film fut accepté tel quel. Réglée.
1055 PERSONNAGE	Pièce soumise par Tremblay, Beauvais à la 2ième réunion, étudiée à la 3ième réunion. Pièce rejetée. Réglée.

1056 EATON,S TOYLAND (français)	Pièce soumise par Gilles Mercier à la 2ième réunion, étudiée à la 3ième réunion. Acceptée en autant que pas présentée dans programme destiné aux enfants. Réglée.
1057 EATON,S TOYLAND (anglais)	Pièce soumise par Gilles Mercier à la 2ième réunion, étudiée à la 3ième réunion. Acceptée en autant que pas présentée dans programme destiné aux enfants. Réglée.
1058 TRULINE	Pièce soumise par Eaton's à la 2ième réunion, étudiée à la 3ième réunion. Texte accepté tel quel. Film accepté tel quel. Réglée.

CHAPITRE V

ECHANGES INTERGOUVERNEMENTAUX

(Participation aux conférences)

ECHANGES INTERGOUVERNEMENTAUX

Bien avant l'entrée en vigueur de la Loi de la protection du consommateur, le ministère des Institutions financières, Compagnies et Coopératives, a délégué des représentants à chacune des conférences interprovinciales et fédérales-provinciales sur les affaires des consommateurs. Cette participation du Québec a été très utile dans l'élaboration de notre Loi qui est maintenant considérée par les autres provinces comme étant l'une des plus adéquates; plusieurs provinces s'inspirent de certaines dispositions de la Loi du Québec pour apporter des modifications à leurs propres législations.

Ces conférences visent surtout à chercher des mesures propres à uniformiser les différentes législations dans le but de mieux protéger le consommateur.

Conférences interprovinciales et fédérale-provinciales au 31 décembre 1972

Toronto - 10,11, 12 et 13 juin 1968

Ottawa - 28,29 et 30 octobre 1968

Ottawa - 31 octobre et 1er novembre 1968

Ottawa - 20 mai 1969 (réunion)

Ottawa - 2 septembre 1969 (réunion)

Toronto - 20 et 21 avril 1970

Toronto - 26 et 27 novembre 1970

Ottawa - 25 et 26 mai 1971

Québec - 14 et 15 juin 1971

Victoria - 25, 26 et 27 septembre 1972

Au cours du mois de juin, soit les 14 et 15 juin 1971, l'Office de la protection du consommateur a été l'hôte d'une conférence interprovinciale au niveau des administrateurs des lois. Cette réunion de deux jours s'est tenue à Québec, et toutes les provinces y ont participé, à l'exception de la Colombie-Britannique dont le représentant était retenu à Victoria à l'occasion du Centenaire de cette province.

Cette conférence a débouché sur la formation de sous-comités chargés d'étudier certains aspects des législations provinciales, particulièrement dans le domaine des opérations des banques touchées par la Loi. Des officiers cadres de l'Office ont été invités à être membres de ces sous-comités, et le secrétaire du Conseil de la protection du consommateur a été appelé à présider le Comité des banques.

CHAPITRE VI

CONCLUSIONS

CONCLUSIONS

Le Québec est, depuis le 14 juillet 1971, doté d'une Loi de la protection du consommateur. Cette Loi ayant décrété la création de l'Office de la protection du consommateur, il va sans dire que l'Office doit se conformer aux exigences législatives, telles qu'elles sont définies dans la Loi. Conscient de ses responsabilités, l'Office devra mettre tout en oeuvre pour atteindre le but que lui a fixé le législateur.

Un personnel compétent et des budgets appropriés sont les deux principaux outils qui lui permettront de remplir les devoirs qui lui sont confiés, et d'accomplir les tâches que lui assigne le législateur en vertu de l'article 79 de la Loi, soit de:

a) surveiller l'application de la présente loi et des règlements, et recevoir les plaintes des consommateurs concernant les infractions à la présente loi et aux règlements;

b) protéger, éduquer et renseigner le consommateur sur ce qui a trait à la protection du consommateur;

c) faire des études et des recommandations au gouvernement concernant la protection du consommateur;

d) promouvoir et subventionner la création et le développement de services ou d'organismes destinés à protéger le consommateur, et coopérer avec ces services ou organismes;

e) Coopérer avec les divers ministères et organismes gouvernementaux du Québec en matière de protection du consommateur, et coordonner le travail accompli dans ce but par ces ministères et organismes;

f) Coopérer avec les ministères et services du gouvernement fédéral et des gouvernements des autres provinces chargés de la protection du consommateur.

Le Directeur,

NIQUETTE DELAGE

Québec, le 31 décembre 1972